


# NOUVEAU CLASSEMENT DES HERBERGEMENTS TOURISTIQUES
# LES ÉTAPES DE VOTRE DEMARCHE

## 1. Auto-évaluation

Comme vous le savez, les audits ne sont plus effectués par les Services de la Préfecture, mais par un organisme de contrôle accrédité par le COFRAC (Comité Français d'Accréditation). Vous solliciterez donc cet audit pour un niveau de gamme souhaité, de 1 à 5*****.
Son coût sera à votre charge. Il est donc pour vous essentiel d'effectuer une auto-évaluation en amont.

- **Première étape : évaluer les critères obligatoires (identifiés par un «X»)**

Pour une meilleure efficacité, il est conseillé d'étudier en priorité les critères obligatoires. Vous devez en effet, valider au moins 95 % des points concernés par ce type de critère. Si les résultats obtenus sont en deçà, il n'est donc pas nécessaire d'évaluer les critères optionnels. Votre attention devra alors se porter sur les critères obligatoires non validés, afin d'apporter les actions correctives nécessaires.

Pour procéder à cette auto-évaluation, Il sera nécessaire au préalable de prendre les mesures de l'ensemble de vos espaces :

- pour les hôtels :

  - ✓ surface de chaque chambre, hors sanitaires ;
  - ✓ surface de chaque sanitaire ;
  - ✓ surfaces cumulées des espaces « bar » + « salle de petit déjeuner » + « salons » + « hall d'accueil »

- pour les campings :

- ✓ la superficie de votre terrain ;
- ✓ pour chaque emplacement : le type (confort caravane, grand confort caravane, ceux destinés à l'accueil des caravanes, résidences mobiles, H.L.L), la surface de chaque emplacement, …
- ✓ sanitaires :

  - *Lavabos avec eau chaude, glace et tablette (nombre): individualisés, en cabine, avec glace et tablette*
  - *Douches (nombre)*
  - *Toilettes (nombre) : toilettes à chasse d'eau ou toilettes sèches, urinoirs*
  - *Bacs à laver (nombre) : bacs à laver la vaisselle, bacs à laver le linge, vidoirs*
  - *Equipements électriques (nombre) : prises de courant pour rasoirs, prises de courant pour autres petits appareils électriques*
  - *Equipements sanitaires accessibles aux personnes à mobilité réduite (nombre) : wc, douches, bacs à laver.*

- **Deuxième étape : évaluer les critères « à la carte » (identifiés par un «O»).**

## **Vos outils pour ces deux étapes**

- rappel des éléments essentiels de la réforme :

Vous trouverez en téléchargement ci-contre, les documents réalisés par ATOUT France.

- ✓ une présentation générale de la réforme : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d463-reforme-des-normes-de-classement-des-hebergements-touristiques-presentation-generale.php
- ✓ une présentation dédiée aux campings et parcs résidentiels de loisirs : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d465-nouveaux-classement-des-campings-et-prl-presentation-d-atout-france.php
- ✓ une présentation dédiée aux hôtels : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d464-nouveaux-classement-des-hotels-presentation-d-atout-france.php

- tableaux de classement et outils de compréhension des critères :

- ✓ les tableaux de classement pour chaque catégorie ;
- ✓ l'arrêté du 6 juillet 2010 relatif aux campings et celui du 23 décembre 2009 relatif aux hôtels : ils vous indiqueront notamment les seuils minimum de points à obtenir parmi les critères obligatoires et ceux optionnels, pour chaque niveau de gamme ;
- ✓ le guide de contrôle : cet outil vous apportera des précisions quant à la façon d'apprécier chaque critère ;
- ✓ la note de clarification (l'interprétation de certains critères nécessitant des explications complémentaires).

L'ensemble de ces documents sont en téléchargement sur le site Internet d'ATOUT France, aux adresses suivantes :

- ✓ *pour les hôtels : https://www.classement.atout-france.fr/documents-et-textes-de-reference#Hôtel*
- ✓ *pour les campings : https://www.classement.atout-france.fr/documents-et-textes-de-reference#Camping*
- ✓ *pour les parcs résidentiels de loisirs : https://www.classement.atout-france.fr/documents-et-textes-de-reference#PRL*
- ✓ *pour les villages vacances : https://www.classement.atout-france.fr/documents-et-textes-de-reference#VV*
- ✓ *pour les résidences de tourisme : https://www.classement.atout-france.fr/documents-et-textes-de-reference#RT*
- ✓ *villages résidentiels de tourisme : https://www.classement.atout-france.fr/documents-et-textes-de-reference#VRT*




## 2. L'accompagnement proposé par la CCI

La CCI réalise une évaluation sur site, en présence de l'hôtelier.
Un pré-audit accompagné de préconisations et d'outils sera remis à l'hôtelier.

Les outils mis à votre disposition par la CCI (en ligne)

- Fiche de satisfaction hôtel : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d757-hotel-fiche-de-satisfaction.php
- Fiche de satisfaction camping : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d758-camping-fiche-de-satisfaction.php
- Livrets d'accueil (exemples)

- Mode d'emploi : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d753-hotel-livret-d-accueil-mode-d-emploi.php
- Français :
  *Exemple 1 : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d754-hotellerie-livret-d-accueil-1er-exemple.php*
  *Exemple 2 : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d599-exemple-de-questionnaire-de-satisfaction-pour-les-hotels.php*

- Anglais : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d756-hotel-livret-d-accueil-anglais.php

- Réception book (français et anglais) : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d755-hotel-reception-book-exemple-francais-et-anglais.php

- Notice de bienvenue (ou livret d'accueil)

- Français : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d597-notice-de-bienvenue-francais.php
- Anglais : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d598-notice-de-bienvenue-anglais.php

- Sensibilisation du personnel à l'environnement : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d596-environnement-sensibilisation-du-personnel.php

- Sensibilisation du personnel aux handicaps : http://www.lozere.cci.fr/pratique/documents/d595-handicap-sensibilisation-du-personnel.php

## 3. La procédure de classement

Pour gérer leur demande de classement, les exploitants d'hébergements s'inscrivent en ligne et suivent leur démarche de classement à partir de leur compte, de l'envoi du pré-diagnostic au cabinet de contrôle accrédité à la publication de leur établissement classé sur ce même site.

Pour en savoir plus sur la procédure : https://www.classement.atout-france.fr/la-demarche-de-classement